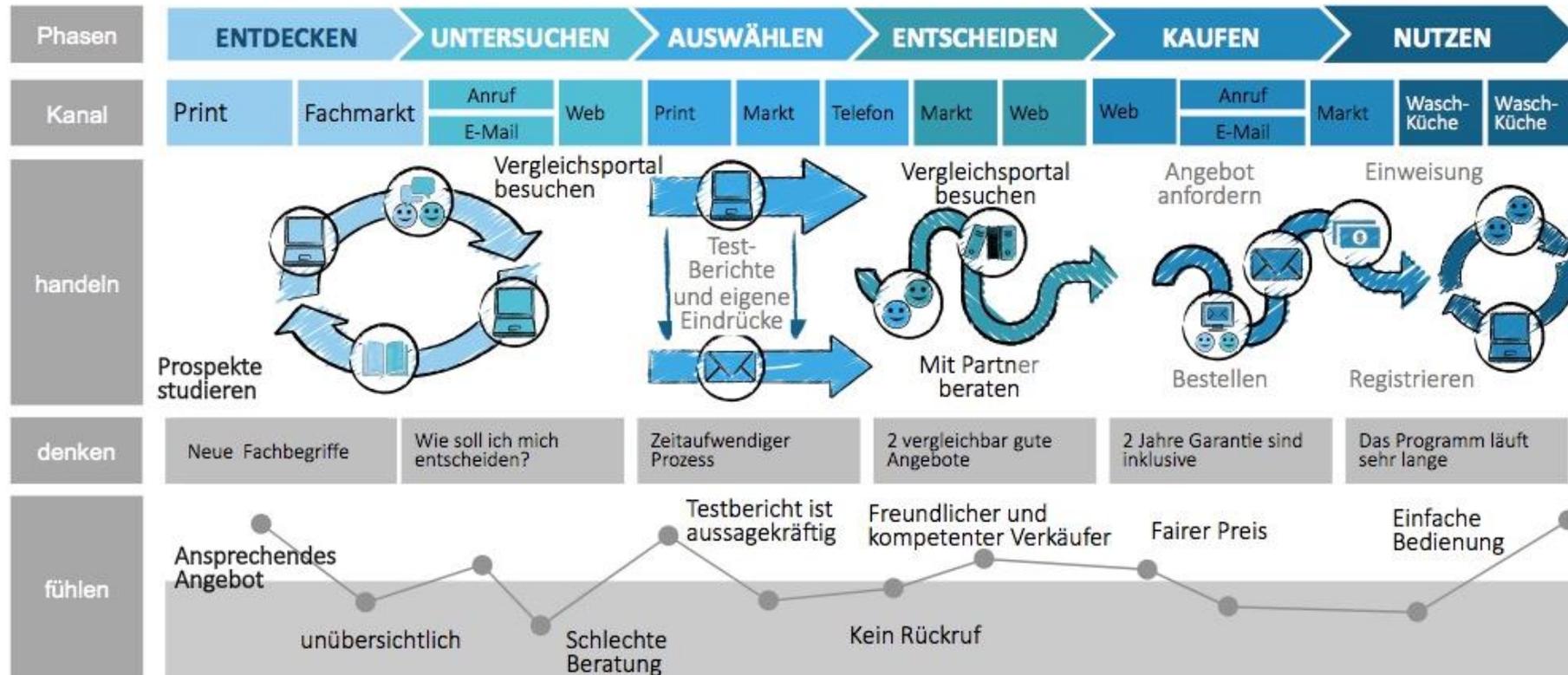






# Customer Journey

## CUSTOMER JOURNEY / Kauf einer Waschmaschine



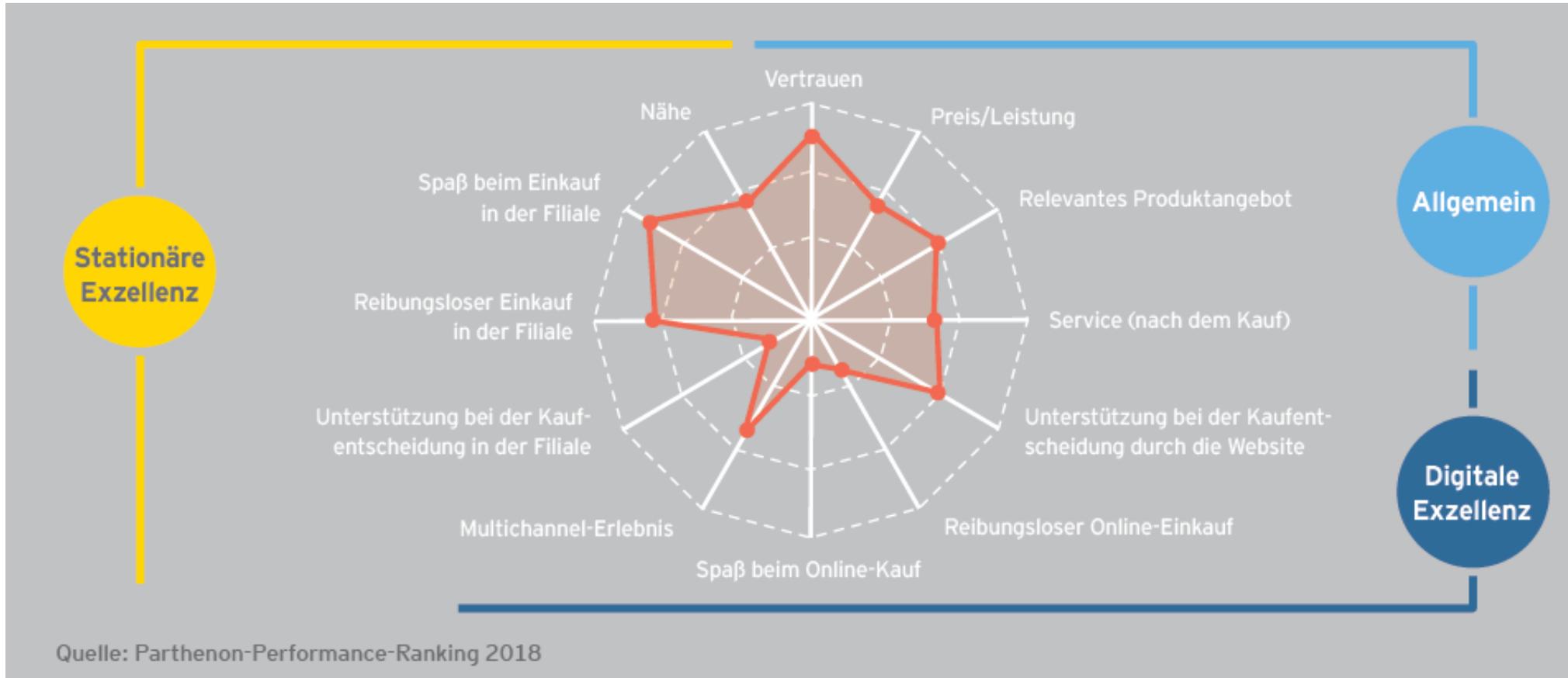


# Digitalisierung

- Vernetzung analog & digital
- Services – „customer journey“
- Vertrieb – stationär und/oder online
- Marketing
- Verwaltung



# Leistungsdimensionen





# Stationäre Stärken

- Service & Beratung
- Ansprache
- Präsentation
- Individualisierung
- „Real Time Product“
- „Hier zählt der Mensch“
- Glaubwürdigkeit
- Nutzen in den Vordergrund stellen



# Spezialisierung

- USP – Unique Selling Proposal =  
Einzigartigkeit
- Ein schlüssiges, trennscharfes Konzept  
mit einer klaren Kundenausrichtung
- „Ganz oder gar nicht“

